

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan Kesehatan di Indonesia ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti yang dimaksud dalam pembukaan undang undang dasar 1945. Program Indonesia sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan financial dan pemerataan pelayanan kesehatan. (Aceh and Tahun, 2018)

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Dengan konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia. (Bustan, 2012)

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan (Aceh and Tahun, 2018) tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya

tanpa mengaruskan untuk menginap. Menurut undang undang nomer 44 tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 1 ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak dirumah sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan puas atau tidak puas.

Rumah sakit di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Penyedia layanan jasa kesehatan disini salah satunya yaitu Rumah Sakit Swasta Surabaya. Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (tenaga kesehatan), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas yang diterima oleh pasien. Bila kepuasan pasien tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan jasa atau pelayanan bertitik pusat pada bagaimana *provider* dapat berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana *sustainable* penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari konsumen yang menginginkan pelayanan yang sama secara berkala secara sederhana kualitas pelayanan adalah bagaimana ukuran tingkat layanan yang terbaik, yang mampu di berikan *provider* sebagai pemberi layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. (Rosita, 2017)

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) Dampak positifnya adalah menempatkan unsur kualitas pelayanan konsumen/pasien sebagai faktor indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan performance dan daya saing rumah sakit lokal di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini. Untuk mengukur kepuasan pasien, rumah sakit dapat melakukan pendekatan yaitu melalui 5 (lima) aspek/dimensi kualitas pelayanan, yaitu Fasilitas Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kelima kualitas pelayanan ini sangat baik apabila terus-menerus diupayakan dan dijadikan alat ukur pada Rumah Sakit Swasta Surabaya. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta Surabaya. Adapun yang mendasari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan yang dapat dirasakannya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas

pelayanan kesehatan.(Permenkes RI Nomor 30, 2022) . Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu  $\geq 76,61\%$  (Naranjo *et al.*, 2016). Begitupun di Rumah Sakit Swasta Surabaya tercapainya indikator kepuasan pasien rawat jalan tahun 2022 :

Tabel 1. 1 Pencapaian Indikator Mutu Kepuasan Pasien

NO	BULAN	STANDAR	CAPAIAN
1	Januari	90%	95,2%
2	Februari	90%	87,8%
3	Maret	90%	88,1%
4	April	90%	95,3%
5	Mei	90%	87,2%
6	Juni	90%	96%
7	Juli	90%	90,75%
8	Agustus	90%	93,6%
9	September	90%	91,5%
10	Oktober	90%	95%
11	November	90%	92,5%
12	Desember	90%	95%
TOTAL			92,32%

Sumber : *Rekapan Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2022*

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwasannya masih belum ada yang tercapai di antaranya adalah bulan Februari,Maret dan Mei. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan

yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh (Rensiner, Azwar and Putra, 2018) mengatakan bahwa Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Banyak survey menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan. Adanya penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit serta bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta dapat dilihat bahwa pencapaian indikator mutu sesuai SPO belum tentu para responden dan pasien puas atas kualitas pelayanannya.

Penelitian menurut (Andriani, Perawati and Nurhaliza, 2022) Hasil penelitian sebelumnya tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum adalah sebesar 87,97%, dimana indikator Kehandalan memiliki nilai yaitu sebesar 88,22%, indikator Ketanggapan memiliki nilai sebesar 88,83%, indikator Keyakinan memiliki nilai sebesar 86,73% %, indikator Penampilan memiliki nilai

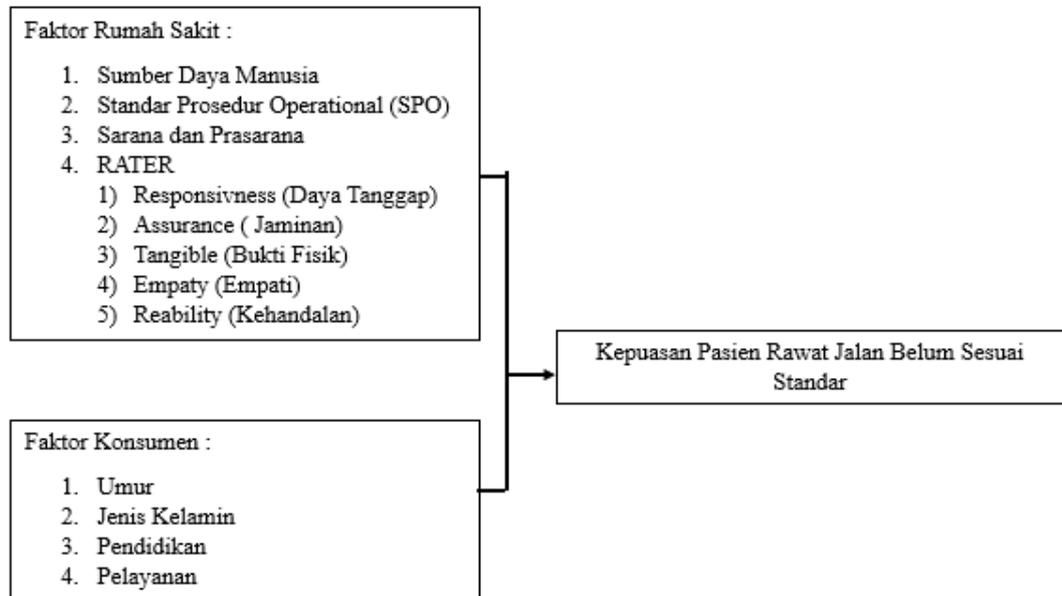
sebesar 87,63%, dan indikator Empati memiliki nilai sebesar 88,45%. dengan Hasil dari 5 (Lima) dimensi tersebut yang menyatakan tentang kepuasan pasien pada sebuah instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan cara pasien mengisi kuisisioner kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator Kehandalan sebesar 78,43%, indikator Ketanggapan sebesar 80,13%, indikator Jaminan sebesar 79,24%, indikator Empati sebesar 80,76%, indikator Bukti Langsung sebesar 79,22%. dapat dilihat bahwasannya rumah sakit dengan mencapai indikator kepuasan tersebut tidak memungkiri untuk terjadi penurunan pencapaian indikator kepuasan pasien.

Penelitian oleh (Wididana, 2017) hasil penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, sedangkan hipotesis pengaruh kepuasan pasien memediasi sebagian antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien. Implikasi manajerial penelitian ini yaitu Rumah sakit Umum Shanti Graha sebaiknya melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator-indikator kualitas pelayanan yang berada dibawah rata-rata total, seperti : fasilitas fisik rumah sakit, teknologi rumah sakit yang modern, kemampuan petugas medis rumah sakit yang dapat dipercaya, rasa aman pasien atas pelayanan kesehatan rumah sakit dan ketertarikan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang telah di aplikasikan untuk meminimalkan komplain pasien.

Selain itu di dasarkan pada pernyataan pasien yang mengungkapkan bahwa jika melakukan pengobatan di rumah sakit swasta Surabaya para pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, kurang simpatik dalam melayani dan fasilitas ruang yang relatif kurang baik seperti tempat tunggu pasien terbatas. Begitu juga dengan rumah sakit, sebagian besar pasien masih merasakan kurangnya pelayanan pegawai, mahalnya harga obat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka, sehingga kepuasan pasien akan tercipta secara totalitas.

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta Surabaya, pihak rumah sakit akan mendapatkan umpan balik yang segera, berarti dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah dari pada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta Surabaya. (Bustan, 2012)

## 1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa ada faktor penyebab rendahnya kepuasan pasien di rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2022 yaitu :

### 1. Faktor Rumah Sakit :

#### 1) Sumber Daya Manusia

Rendahnya sumber daya manusia sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit baik dari segi medis maupun non medis.

#### 2) Standart Prosedur Operasional (SPO)

SPO sangat dibutuhkan dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Maka SPO menjadi acuan serta penggerak

bagi tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3) Sarana dan Prasarana

Pelayanan kesehatan mengandalkan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai karena hal tersebut mempengaruhi minat pasien untuk melakukan pengobatan.

4) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

5) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. (Tjiptono, 2012).

6) *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

7) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati yaitu perhatian individu yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi. (Tjiptono, 2012).

8) *Reliability* (Kehandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang

dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. (Parasuraman, 2001).

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas maka, peneliti memberikan Batasan penelitian pada pasien rawat jalan dan berfokus pada Analisis pengaruh kualitas kepuasan pasien di Rawat jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Apakah Ada pengaruh kualitas kepuasan pasien di Rawat jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023.

### **1.5 Tujuan**

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kualitas kepuasan pasien di Rawat jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023.

#### 1.5.2 Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengidentifikasi karakteristik responden Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya
- 2) Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya menggunakan dimensi (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*)

- 3) Untuk mengidentifikasi Kepuasan pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya menggunakan dimensi (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empatthy, Reliability*)
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat bagi Rumah Sakit Swasta Surabaya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pelayanan kesehatan di rawat jalan sebagai bahan evaluasi dan Sebagai masukan bagi manajemen Rumah Sakit Swasta Surabaya mengenai hal-hal yang sudah dianggap baik maupun belum dianggap baik agar kiranya menjadi suatu perbaikan ke depan.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan bacaan diperpustakaan bagi para mahasiswa/mahasiswi sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

### **1.6.3 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini bagi peneliti diharapkan dapat memperluas pengetahuan, pengalaman di lapangan dan membuka wawasan berpikir peneliti, tentang implementasi pelayanan kesehatan berbasis online dengan membandingkan hasil implementasi peneliti sebelumnya. Sehingga peneliti mampu memberikan rekomendasi terkait pelayanan kesehatan berbasis

online bisa berjalan lebih efektif dan efisien sesuai Peraturan yang telah ditetapkan Pemerintah.